

## ACUERDO

Reunidos, a 08/03/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de EMP Merchandising GmbH ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por \_\_\_\_\_ (en adelante PARTICULAR), por la falta de reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal <https://www.emp-online.es>, del que es responsable EMP Merchandising GmbH (en adelante Emp-online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1811106213 (Artículos de moda) el 13 de diciembre de 2018, por un precio total de 123,11 Euros y procedió a solicitar la devolución de una prenda. No obstante, la reclamante afirma que siguió el procedimiento de devolución y se puso en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la que le informaron que no lo habían recibido. No conforme, la particular alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido ninguna respuesta satisfactoria, por lo que solicita el reembolso inmediato del importe, o en su defecto el cambio de talla del artículo.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Emp-online, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Emp-online habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido junto con el importe relativo de los gastos de devolución.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Emp-online del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

**SÉPTIMO.-** Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 08/03/2019.

EMP Merchandising GmbH